



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung, maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat gbanu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Menurut Moenir (2008:16) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang di kutip oleh Sinambela (2010:4) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sampara yang di kutip oleh Sinambela (2010:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
3. Kodisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut Moenir (2008:197) Agar pelayanan dapat memuaskan seseorang atau kelompok yang di layani, maka pelaku yang bertugas melayani harus mampu memenuhi empat kriteria pokok, yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya di terima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu menyampaikan yang tepat.
4. Keramah tamah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika. Adapun definisi dari strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman di kutip oleh Sinambela (2010:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

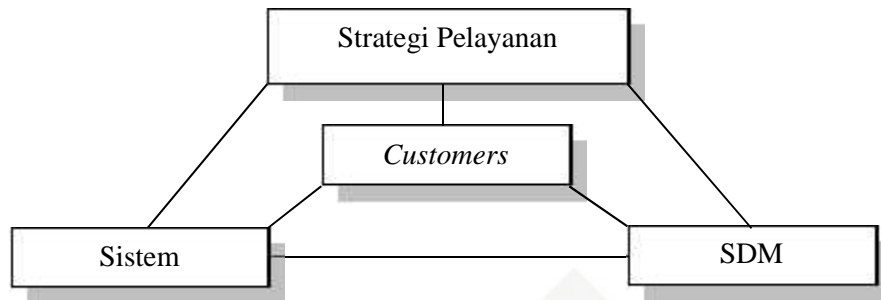
Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Gambar 2.1 Segitiga pelayanan publik

Sumber: Albrecht and zemke, 1990: 41

Sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, Strategi, dan pelanggan (*Customers*), seperti yang terlihat pada Gambar 2.1 Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme control di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui, Albrecht dan Zemke yang di kutip oleh Agus Dwiyanto (2008:140).

Dalam kaitannya dengan sumberdaya manusia (SDM), dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Sebagai contoh, sistem pelayanan pajak yang sudah menggunakan komputer tentu memerlukan petugas yang memiliki kompetensi menjalankan teknologi komputer. Di samping itu, petugas pelayanan juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tepat. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan hal ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Karena itu, petugas pelayanan perlu mengenali pengguna dengan baik sebelum dia memberikan pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Jenis pelayanan administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.
2. Jenis pelayanan barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu system. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda atau dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
3. Jenis pelayanan jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, udara, pelayanan kesehatan, perbankan, pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Sedangkan pola pengelolaan pelayanan publik menurut keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut diatas, yaitu :

1. Fungsional, yaitu pola pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu.
 - a. Terpadu Satu Atap, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
 - b. Terpadu Satu Pintu, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Gugus Tugas, adalah petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan. Berdasarkan alasan ekonomis, dibagi menjadi :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pelayanan *Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang bertujuan mencari keuntungan sebesar-besarnya. Dilakukan oleh BUMN / BUMD dengan modal milik negara dan mencari keuntungan yang besar, dengan kaidah-kaidah dan standar pelayanan dunia usaha privat.
- b. Pelayanan sebagai instrumen pajak, yang diwujudkan dengan pemberian hak atas tanah dan bangunan, hak pengelolaan yang dikenai pajak atau retribusi.
- c. Pelayanan *Nomorn Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang tidak mencari keuntungan dalam bentuk uang.

2.1.1 Faktor Sarana Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, di antaranya faktor kesadaran para pejabat serta petuserta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Untuk menjalankan pelayanan dan mendapatkan hasil yang efektif dan efisien, maka sangat dibutuhkan sarana yang membuat proses pelayanan tersebut berjalan dengan lancar. Sarana pelayanan yang dimaksud di sini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

1. mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;
2. meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa;
3. kualitas produk yang lebih baik/terjamin;
4. ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
5. lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya
6. menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan;
7. menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh karena itu peranan sarana pelayanan sangat penting di samping sudah tentu peranan unsur manusianya sendiri.

a. Sarana Kerja

Dalam suatu masyarakat maju dengan peralatan serba canggih, kegiatan dalam kehidupan manusia makin tergantung pada adanya peralatan, meskipun hanya sebagian. Menyadari hal itu maka sarana kerja yang ada harus senantiasa dipelihara sesuai dengan standar, prosedur dan metodenya serta dijaga kesiapgunaannya (*ready for use*). Sebab kalau tidak maka adanya gangguan pada sarana kerja, dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan bahkan dapat mengakibatkan fatal. Sebagai contoh misalnya sarana kerja yang digerakkan oleh listrik. Dewasa ini kehidupan masyarakat modern baik masyarakat usaha maupun masyarakat rumah tangga banyak tergantung pada berbagai sarana kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

yang di hidupi oleh listrik. Hampir semua sarana kerja berupa mesin-mesin di kantor atau di pabrik, digerakkan dan dikendalikan oleh listrik, begitu juga sarana kerja di rumah tangga. Karena itu apabila terjadi gangguan pada sistem listrik pada sarana kerja, menyebabkan sarana kerja tersebut tidak berfungsi dan seluruh pekerjaan dapat terhenti.

b. Fasilitas Pelayanan

Kembali pada bahasan sarana pelayanan, di samping sarana kerja seperti yang telah disebut di atas ada jenis sarana lain yang juga pegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan menghadapi orang-orang, yaitu yang disebut di sini fasilitas pelayanan. Beberapa fasilitas pelayanan yang dimaksud di sini, antara lain :

1. Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruang-ruang :

- Pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti misalnya meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat/berkas permohonan, penjualan karcis, penyetoran dan penerimaan uang;
- Informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan. Untuk menghindari kemungkinan timbulnya salah paham terutama karena kelainan bahasa, lebih baik sebelumnya disiapkan keterangan atau petunjuk tertulis secara singkat tetapi jelas mengenai sesuatu yang umum diperlukan. Mengenai cara ini dapat dihindari timbulnya tanya jawab di ruang pelayanan yang dapat mengganggu orang lain. Jadi ruang informasi ini sengaja disediakan untuk segala macam pertanyaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan petunjuk mengenai berbagai hal dalam hubungan dengan kegiatan pelayanan;

- Tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk dapat membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan sampah. Jika ruang tunggu cukup luas (misalnya kapasitas di atas 100 orang) sebaiknya disediakan kantin dan took kecil yang menyediakan keperluan ringan orang-orang yang sedang menunggu supaya tidak jenuh;
- Kamar kecil, dilengkapi dengan system pengairan yang baik, agar tidak menimbulkan bau tidak sedap dan terjaga kebersihannya.

2. Telepon umum

Fasilitas telepon umum di kota-kota besar sudah menjadi perlengkapan fasilitas umum, dan sangat membantu orang-orang yang sedang dalam keperluan mendesak melakukan komunikasi dengan keluarga atau teman. Lokasi telepon umum ini hendaknya tidak terlalu jauh dengan ruang tunggu dan masih dalam lingkungan halaman kantor yang bersangkutan.

3. Alat panggil

Untuk ruangan tunggu yang luas dan banyak loket/pintu (*gate*) sangat perlu fasilitas alat panggil yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu. Mengingat diantara orang-orang tersebut ada yang sebaliknya dapat membaca tetapi tidak dapat mendengar, atau ada keengganan/kesulitan mendengar atau membaca, maka alat panggil disediakan 2 jenis, tulisan dan lisan. Contoh yang paling tepat untuk ini yaitu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

alat panggilan atau pemberitahuan di setiap Bandar Udara Internasional. Memang untuk ruang tunggu yang tidak seluas ruang tunggu di Bandar Udara, alat panggilan yang biasa digunakan yaitu alat pengeras suara. Hanya saja masih sering di jumpai cara pemanggilannya tidak lengkap sehingga membingungkan orang yang bersangkutan. Apabila pada ruang pelayanan tersedia banyak loket maka alat panggil makin terasa kebutuhannya. Teknik panggilan hendaknya cukup jelas, agar orang tidak bingung ke loket mana dia harus datang, perlu setiap panggilan dilengkapi dengan keterangan loketnya. Hal ini dikecualikan pada loket yang melayani secara langsung dengan sistem antri

2.2 Administrasi

Ilmu administrasi pada dasarnya membicarakan fenomena kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Kita pahami bahwa banyak hal yang diperlukan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang tidak mungkin didapat atau diperoleh tanpa bantuan dan kerja sama dengan orang lain. Untuk memenuhi kebutuhan sandang pangan atau menggapai cita-cita misalnya, tentu individu memerlukan bantuan dan kerja sama dengan pihak lain.

Maju mundurnya sebuah bangsa atau negara amat bergantung pada baik buruknya administrasi. Menurut Charles A. Beard yang dikutip oleh Wirman Syafri (2012:2) mengatakan, “Tidak ada satu hal untuk abad modern sekarang ini yang lebih penting dari administrasi. Kelangsungan hidup pemerintahan yang beradab dan bahkan kelangsungan hidup peradaban itu sendiri akan sangat tergantung dengan kemampuan kita untuk membina dan mengembangkan suatu

- filsafat administrasi yang mampu memecahkan masalah-masalah masyarakat modern”.

Secara estimologi, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan”. Di Italia disebut *amministrazione*, sedangkan Prancis, Inggris, dan Amerika Serikat disebut *administration*. Pengertian tersebut kemudian berkembang mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan zaman.

Di Indonesia kita mengenal dan memahami ‘administrasi’ dari dua bahasa yang berbeda dengan makna yang berbeda pula. *Pertama*, *Administratie* dari bahasa Belanda yang kita kenal sejak awal masuknya pengaruh sistem administrasi klasik (sistem administrasi Negara Prancis atau sistem administrasi negara Eropa Barat Kontinental) yang dibawa oleh pemerintah jajahan Belanda. Istilah *Administratie* dalam bahasa Belanda mencakup pengertian *stelselmatige verkrijging, en verwerking van gegevens* (dalam bahasa Indonesia disebut “tata usaha” atau “administrasi dalam arti sempit”) dan *bestuur en beheer* sekaligus. *Bestuur* adalah manajemen akan kegiatan-kegiatan organisasi dan *beheer* adalah manajemen akan sumber dayanya (financial, personel, materiil, gudang, dan sebagainya).

29



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/institusi. Terhadap surat yang masuk ke sebuah organisasi atau institusi misalnya, yang harus dilakukan antara lain :

- a. Mencatat atau mengagendakan dalam buku agenda surat masuk (seperti asal, tanggal, nomor, dan perihal surat);
- b. Mengantarkan surat tersebut kepada pihak yang dituju (kepala dinas, kepala biro, kepala bidang, kepala bagian, kepala seksi, dan lain-lain), jika kemudian surat itu harus dijawab/dibalas;
- c. Mengetik surat balasan yang drafnya telah disetujui pimpinan;
- d. Memberi nomor surat balasan;
- e. Mencatat surat balasan dalam buku agenda surat keluar;
- f. Menggandakan surat balasan termasuk tembusan (kepada siapa surat ditembuskan) dan arsip;
- g. Mengirim surat balasan;
- h. Menyimpan/mengarsipkan salinan surat balasan yang dikirim (keluar) dan surat yang awal diterima.

Rangkaian aktivitas (a) sampai (h) di atas adalah administrasi dalam pengertian sebagai tata usaha atau kegiatan ketatausahaan atau administrasi dalam arti sempit.

Kedua, administration yang berasal dari bahasa Inggris sering kita sebut sebagai administrasi dalam arti luas, yakni proses (rangkaian) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara efisien. Dengan demikian, dalam pengertian administrasi terkandung hal-hal berikut.

- a. Kelompok orang (manusia), yakni berkumpulnya dua orang atau lebih dalam sebuah perkumpulan (organisasi), organisasi sipil atau militer, negeri atau swasta, organisasi besar atau kecil. Pengelompokan orang dalam suatu kerja sama tersebut terjadi dengan asumsi bahwa tujuan yang ingin dicapai tidak dapat dilakukan seorang diri;
- b. Kegiatan, yakni berupa sejumlah aktivitas yang harus dikerjakan baik secara individual, namun masih terkait dengan kegiatan orang lain, ataupun secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Kegiatan yang dilakukan dalam rangka administrasi merupakan kegiatan yang berangkaian satu dengan yang lain sehingga merupakan suatu proses yang sistematis atau suatu sistem yang bulat terpadu;
- c. Kerja sama, yakni interaksi antar individu dalam kelompok untuk menyelesaikan suatu pekerjaan karena pekerjaan itu tidak dapat dan juga tidak boleh diselesaikan (dituntaskan) seorang diri;
- d. Tujuan, yakni sesuatu yang ingin didapatkan/dicapai oleh kelompok orang yang bekerja sama tersebut dan biasanya berupa kebutuhan bersama yang tidak bisa diraih seorang diri;
- e. Efisiensi, yakni perbandingan terbaik antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*).

Sebagai “proses”, administrasi menggambarkan berjalannya suatu kegiatan kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam sebuah proses, terdapat rencana-rencana, baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang, dan juga kebijakan, strategi, serta upaya untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dengan kata lain, administrasi sebagai proses merupakan suatu kegiatan yang berkesinambungan mengarah pada pencapaian tujuan yang ingin dicapai.

Andrew Dunsire dalam *Administration, The word and The Science* yang dikutip oleh Wirman Syafri (2012:6) menyebutkan beberapa arti istilah *administration*, antara lain :

- a. *Help or service, pure and simple (with ni notion of direction)*, yang artinya bantuan atau layanan, murni dan sederhana (dengan tanpa praduga dan petunjuk);
- b. *Government or direction in the implementation of a given purpose or end; execution*, yang artinya pemerintah atau petunjuk arah dalam pelaksanaan tujuan yang telah ditentukan atau tujuan akhir; eksekusi;
- c. *Direction or execution in the interest of someone else; government as deputy or trustee* yang artinya petunjuk arah atau eksekusi terhadap kepentingan orang lain, pemerintah sebagai wakil atau yang dipercaya;
- d. *Collective noun for the crown or the king and his servants engaged in the government*, yang artinya keterkaitan/hubungan antara raja dengan para pembantunya dalam pelaksanaan pemerintahan.
- e. *Collective noun for the king's Ministers, without the king; the government of the day*, yang artinya kerja sama antara para menteri tanpa raja dalam pelaksanaan pemerintah sehari-hari;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. *Implementation of laws by non-judicial machinery of civil offices; the creation and maintenance of such machinery, and the provision of information generated by it for legislative purposes,* yang artinya implementasi hokum dengan memanfaatkan mesin kantor sipil nonyudisial, pembentukan dan perawatan mesin tersebut, dan ketersediaan informasi yang dihasilkan untuk kepentingan legislative.
- g. *The duties of administrative class; work concern with the formation of policy, with the coordination of and improvement of government machinery and with the general administration control of the department of public service;* yang artinya tugas kelompok pada tingkat administratif, memusatkan pekerjaan pada pembuatan kebijakan, dengan koordinasi dan pengembangan mesin pemerintahan dan dengan pengawasan administrasi umum departemen pelayanan umum.

Kembali pada persoalan semula bahwa yang penting kita rasakan adalah begitu luasnya administrasi karena menyangkut segala proses kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Jadi, artian utamanya adalah berkenaan dengan pengendalian dan memerintahkan.

2.2.2 Pengertian Administrasi

Pengertian administrasi itu sendiri dapat luas tetapi juga dapat sempit. Administrasi dalam arti luas ialah proses penyelenggaraan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumberdaya manusia (*human*) dan bukan manusia (*non human*), mengenai arti sempit dari administrasi ialah suatu proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagian orang dalam organisasi untuk mencapai bagian sasaran antara yang ditetapkan. Sebutan khusus untuk administrasi sempit ini ialah ketatausahaan (*clerical work*), Moenir (2008:78).

Untuk memperoleh gambaran lebih jelas, berikut disampaikan beberapa pengertian tentang administrasi yang di kutip oleh Wirman Syafri di dalam bukunya yang berjudul Studi tentang Administrasi Publik (2012).

- a. John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (1960)

“One may begin by nothing that administration is a general process which characterizes all collective effort”. Yang artinya orang dapat memulai dengan menyatakan bahwa administrasi adalah suatu proses umum yang menandai (merupakan karakteristik) semua usaha bersama.

- b. Herbert A. Simon, Donald W. Smithburg dan A. Thomson (1970)

“In its broads sense, administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goal”. Dalam arti luas, Administrasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Lebih lanjut dikatakan Herbert A. Simon, Donald W. Smithburg dan A. Thomson *“We have defined administration as cooperative group behavior”* Yang artinya kami mendefinisikan administrasi sebagai perilaku kerja sama kelompok orang.

Dari batasan ini dapat diungkap tiga ide pokok, yakni sebagai berikut :

1. Administrasi adalah rangkaian kegiatan;
2. Kegiatan itu dilaksanakan dalam kerangka kerja sama kelompok;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kerangka kerja sama kelompok itu dilakukan untuk mewujudkan tujuan bersama.

c. Sondang P. Siagian (2008)

Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

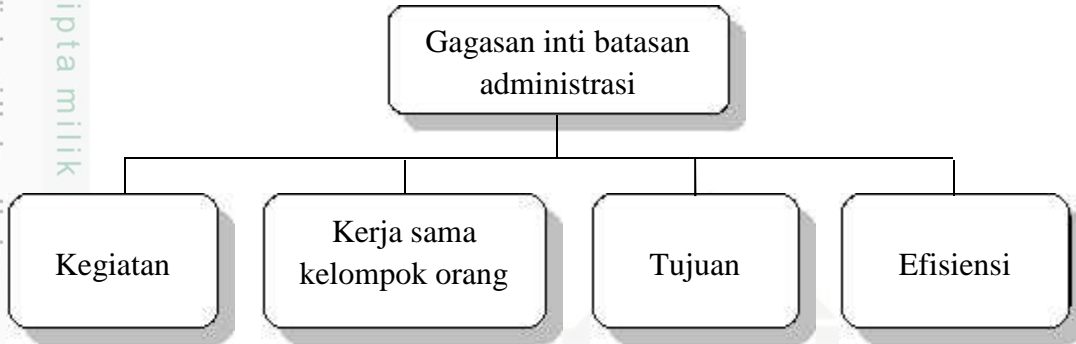
d. E.N. Gladden (1953)

“The first step is to define administration as a general human activity operating, both inside and outside the public sphere throughout the community”. Yang artinya adalah langkah pertama adalah mendefinisikan administrasi sebagai aktivitas manusia yang bersifat umum yang dilaksanakan, baik di dalam maupun di luar lingkungan public, di dalam masyarakat manapun. Lebih lanjut E.N. Gladden mengatakan *“It may be defined as the organization and direction of human and material resources to achieve desired ends”*. Administrasi dapat didefinisikan sebagai organisasi dan pengarahan sumber daya manusia dan sumber-sumber materi lain untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Berdasarkan berbagai pendapat tentang administrasi di atas, dapat disimpulkan bahwa ide pokok yang terkandung dalam administrasi adalah :

- a. Kegiatan;
- b. Kerja sama kelompok orang;
- c. Tujuan;
- d. Efisiensi.

Kesimpulan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.2 Gagasan Inti Batasan Administrasi

Sumber: Wirman Syafri, 2012: 11

Berpangkal tolak dari kesimpulan di atas, batasan administrasi ialah rangkaian kegiatan (proses) usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Karena kerja sama tersebut harus ada wadahnya, yaitu organisasi, batasan lengkap tentang administrasi adalah rangkaian kegiatan (proses) usaha kerja sama sekelompok orang dalam wadah organisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien.

2.2.3 Unsur-unsur Administrasi

Untuk mencapai suatu tujuan tertentu, kelompok orang yang bekerja sama memerlukan seperangkat instrument yang saling terkait dan bersinergi. Seperangkat instrument tersebut berwujud sejumlah unsure yang mutlak harus ada. Artinya tanpa adanya unsur-unsur tersebut, tujuan yang telah ditetapkan atau yang dikehendaki tidak akan tercapai. Para sarjana ilmu administrasi tampaknya telah sepakat bahwa adanya unsur-unsur administrasi adalah sebagai berikut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Organisasi

Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi penovapaian tujuan.

Sebagai wadah, organisasi berwujud kotak struktur yang menggambarkan hierarki, kedudukan dari orang-orang, pengelompokan orang dan pekerjaan, pola hubungan antar bagian atau unit yang ada. Organisasi sebagai proses menggambarkan berlangsungnya berbagai aktivitas dari kelompok orang dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Manajemen

Hakikat manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu, manajemen merupakan suatu rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.

3. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan (informasi) dari seseorang (*communicant*) kepada orang lain (*communicator*) melalui suatu saluran/media (*chanel*). Kelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi perlu melakukan komunikasi dengan pihak lain (di dalam/luar organisasi) dalam usaha kerja sama mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4. Kepegawaian

Kelompok orang yang tergabung dalam proses kerja sama pada suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan orang yang tidak bermanfaat jika tidak dilakukan pengaturan-pengaturan tentang siapa mengerjakan apa. Rangkaian aktivitas menyusun dan mengatur pemanfaatan orang-orang (pegawai) yang diperlukan dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu merupakan aktivitas kepegawaian yang menjadi unsur penting dalam administrasi.

5. Keuangan

Setiap tujuan yang ingin diraih memerlukan sejumlah uang (dana). Tanpa ketersediaan dana, sejumlah atau seluruh kebijakan dan program tidak akan terlaksana yang berarti pula tidak tercapainya tujuan. Unsur keuangan dalam administrasi merupakan rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan segi-segi pembiayaan (keuangan) dalam usaha kerja sama pencapaian tujuan tertentu.

6. Perbekalan

Selain organisasi, manajemen, komunikasi, kepegawaian, dan keuangan, perbekalan merupakan sumber daya penting untuk mendukung pencapaian tujuan tertentu. Perbekalan berupa sejumlah barang kebutuhan/peralatan yang diperlukan guna mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Rangkaian aktivitas merencanakan, mengadakan, mengatur pemakaiannya, penyimpanan, pengendalian, perawatan, dan penghapusan barang-barang keperluan kerja dalam usaha kerja sama pencapaian tujuan tertentu merupakan kegiatan-kegiatan penting dalam administrasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Tata Usaha

Tata usaha merupakan kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/institusi dalam upaya kerja sama mencapai tujuan tertentu.

8. Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat (humas) merupakan salah satu upaya untuk menjaga eksistensi melalui penciptaan hubungan baik dan dukungan masyarakat sekeliling terhadap usaha kerja sama yang sedang dilakukan tersebut. Tanpa dukungan dan hubungan baik masyarakat sekeliling, tujuan tidak akan tercapai.

2.3 Kecamatan

Pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kabupaten/Kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Dan camat merupakan pimpinan kecamatan sebagai perangkat pemerintahan Kota/Kabupaten. Camat diangkat oleh bupati/walikota dari pegawai negeri sipil yang memenuhi syarat. Dengan mengemban tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh bupati sesuai dengan karakteristik wilayah kebutuhan daerah dan menyelenggarakan kegiatan pemerintah terutama dalam pelayanan umum berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Kecamatan merupakan wujud nyata dari suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyelenggarakan birokrasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintahan yang berada setingkat lebih tinggi dari desa atau kelurahan. Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Camat merupakan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kabupaten, berada di wilayah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretariat daerah kabupaten atau kota. Tugas camat adalah melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh bupati sesuai dengan karakteristik wilayah kebutuhan daerah dan menyelenggarakan kegiatan pemerintahan terutama dalam pelayanan umum berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Sesuai undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang daerah pada pasal 126 ayat 1 yaitu kecamatan dipimpin oleh camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Selain itu, yang menjadi tugas umum Camat terdiri dari :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana fasilitas pelayanan umum;
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan;
6. Membina penyelenggaraan pemerintah desa dan kelurahan;

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Pemerintahan wilayah kecamatan terdiri dari kepala kecamatan (Camat) dan perangkatnya. Seperti yang telah diuraikan bahwa tugas pemerintahan kecamatan tidaklah ringan mengingat pemerintahan kecamatan sebagai pelaksana pembinaan pemerintahan desa sebagai tempat bertumpu dan berakhirnya tugas-tugas pemerintahan. Hal ini ditegaskan dalam penjelasan Undang-Undang otonomi daerah bahwa dalam pelaksanaan tugasnya pemerintah kecamatan adalah orang pertama yang mengemban tugas dan kewajiban sebagai pihak penyelenggara dan penanggung jawab di wilayah kecamatan baik di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

41



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

usaha, bercita-cita, berfikir serta kemampuan untuk memilih saat yang tepat untuk bertindak dan melakukan kegiatan dalam meningkatkan kualitas pribadinya".Oleh karena itu peranan aparatur pemerintah secara hierarkis menempati posisi strategis dalam pelaksanaan pembangunan.

2.4 Pandangan Islam

Menurut pandangan islam, bahwasanya Al-Quran telah menjelaskan ayat-ayat yang berhubungan mengenai pelayanan dan administrasi, adapun ayat-ayat yang di sebutkan di dalam Al-Quran adalah sebagai berikut :

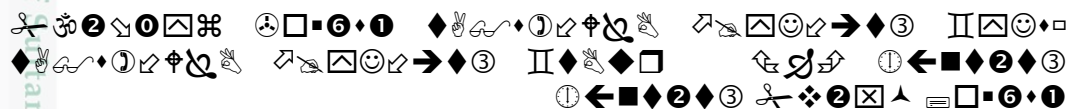
Al-Quran surat At Taubah Ayat 105 Allah SWT telah memberikan perintah kepada manusia tentang kerja (pelayanan) :



Artinya :

dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

Begitu juga Allah SWT menjelaskan tentang kerja (pelayanan) yang di lakukan oleh umat manusia dalam surat Az-Zazalah Ayat 7 dan 8 :



Artinya :

Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya. Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya pula.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Walaupun Al-Quran secara khusus tidak menyebut istilah administrasi, namun digunakan kata dalam bahasa Arab *yudabbiru*, yang artinya mengarahkan, melaksanakan, mengelola, menjalankan, merekayasa, mengemudikan, penguasa, mengatur, bertugas, mengurus dengan baik, mengekonomiskan, membuat rencana, berusaha.

Kata *yudabbiru* muncul dalam Al-Quran pada empat ayat yaitu :

a. Surat Ar-Ra'd ayat 2.



Artinya :

Allah-lah Yang meninggikan langit tanpa tiang (sebagaimana) yang kamu lihat, kemudian Dia bersemayam di atas 'Arasy, dan menundukkan matahari dan bulan. Masing-masing beredar hingga waktu yang ditentukan. Allah mengatur urusan (makhluk-Nya), menjelaskan tanda-tanda (kebesaran-Nya), supaya kamu meyakini pertemuan (mu) dengan Tuhanmu.

b. Surat As-Sajadah ayat 5.



Artinya :

Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadaNya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Definisi Konsep

1. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung, maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan seseorang, sekelompok atau organisasi dalam memudahkan kebutuhan yang di inginkan oleh pelanggan atau masyarakat sehingga pelanggan atau masyarakat yang menerima pelayanan merasa terpuaskan atau kebutuhannya terpenuhi.

2. Pemerintah

Pemerintah adalah organisasi yang mempunyai kekuatan besar dalam suatu Negara, mencakup urusan masyarakat, territorial, dan urusan kekuasaan dalam rangka mencapai tujuan Negara. Dari segi structural fungsional, pemerintah berarti seperangkat fungsi Negara, yang satu sama lain saling berhubungan secara fungsional, dan melaksanakan fungsi atas dasar-dasar tertentu demi tercapainya tujuan Negara. Dalam arti sempit pemerintah hanyalah lembaga eksekutif saja. Sedangkan dalam arti luas pemerintah mencakup aparatur Negara yang meliputi semua organ-organ, badan-badan atau lembaga-lembaga, alat perlengkapan Negara yang melaksanakan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan Negara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pelayanan administrasi pemerintahan

Pelayanan administrasi pemerintahan adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dan kegiatan tata usaha lainnya.

2.6 Penelitian Terdahulu

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

NO	Penulis/Judul	Hasil Penelitian
1	Rosyadi, Choirina Tien. Implementasi Pelayanan Publik di dinas perizinan kota Yogyakarta tahun 2013, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2013	Hasil penelitian ini mengaskan bahwa belum seluruhnya asas dalam pelayanan publik terealisasi di dinas perizinan kota Yogyakarta. Asas dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, terutama asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan belum dapat terealisasi. Kendalam yang dialami dinas adalah Sumber Daya Manusia yang belum mencapai target 100%.
2	Nur At Thariq, Alfian. Analisis kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Malinau (Studi Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan), Universitas Mulawarman. 2013	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik namun masih belum maksimal dengan melihat transparansi dalam pelayanan, tanggung jawab aparatur pelayanan, kondisi pelayanan, partisipasi penerima pelayanan, kesamaan hak dalam memberikan pelayanan serta keseimbangan hak dan kewajiban aparatur pelayanan.

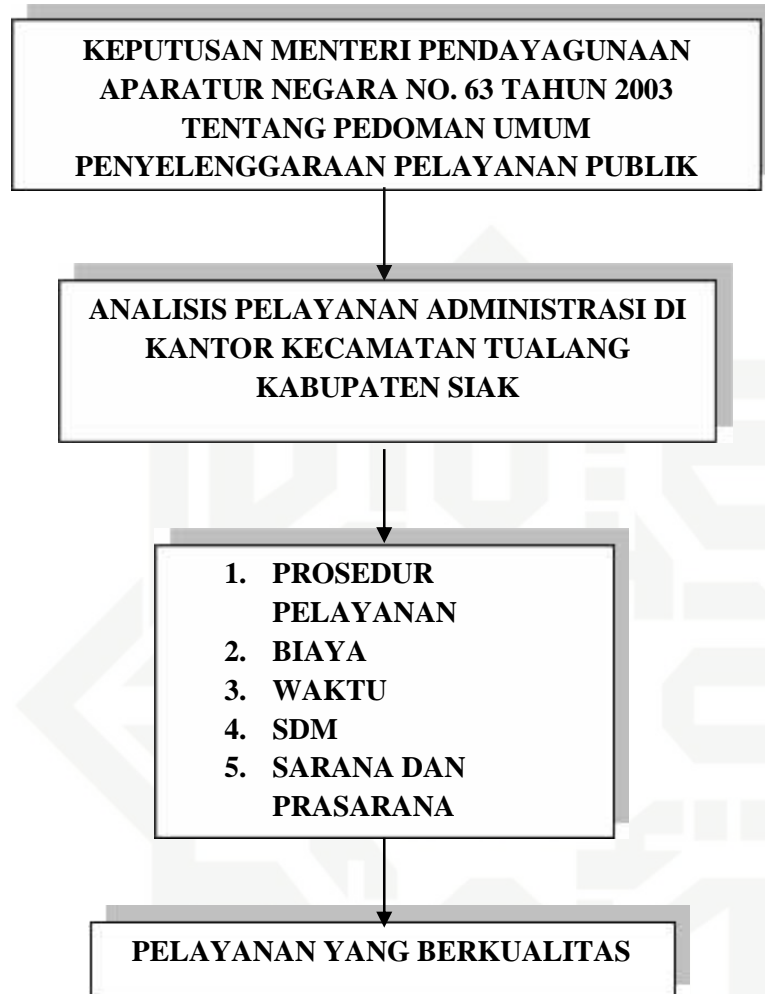
Sumber : Repository UIN Sunan Kalijaga dan Repository Universitas Mulawarman



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7 Kerangka Pemikiran





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8 Konsep Oprasional

Tabel 2.2 Indikator Penelitian

VARIABEL	INDIKATOR	SUBINDIKATOR
1	2	3
Pelayanan Administrasi	Prosedur pelayanan	a. Tahapan pelayanan b. Persyaratan administrasi pelayanan c. Kesederhanaan alur pelayanan
	Biaya	a. Biaya terjangkau b. Biaya sesuai ketentuan c. Biaya diinformasikan kepada masyarakat dan transparansi
	Waktu	a. Pelayanan tepat waktu b. Mencapai target waktu pelayanan c. Tidak memakan waktu lama
	SDM Pelayanan	a. Memiliki kesadaran b. Kemampuan petugas c. Tanggung jawab petugas terhadap pekerjaan
	Sarana dan prasarana	a. Ketersediaan sarana b. Ketersediaan prasarana c. Kondisi sarana dan prasarana memadai

Sumber : keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003